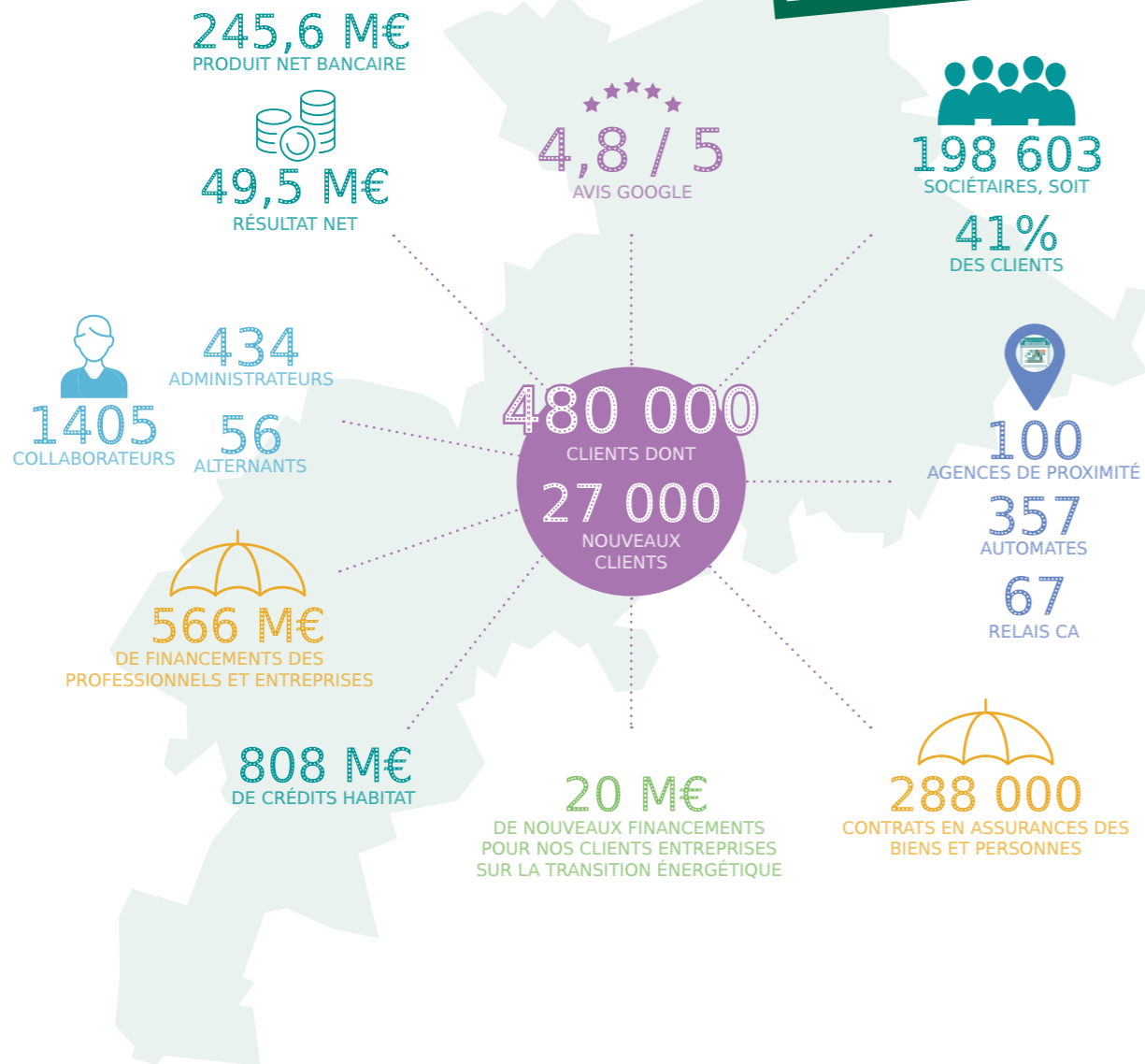


PACTE COOPÉRATIF ET MUTUALISTE



L'ANNÉE 2023 EN CHIFFRES



ÉDITO

En 2023, nous avons continué à accompagner le développement économique de la Haute-Garonne dans un contexte géopolitique et économique complexe.

480 000 clients particuliers et professionnels nous font confiance au travers de notre réseau de 100 agences sur le département de la Haute-Garonne et également via nos dispositifs digitaux de « Ma Banque » en ligne.

Nous avons accueilli 27 000 nouveaux clients grâce aux recommandations de nos clients et nos offres adaptées. Nous avons accompagné les besoins de financement de nos clients, qu'il s'agisse de sécuriser leur épargne dans une période de remontée des taux, ou de les conseiller dans leurs projets.

Avec nos 1 405 coéquipiers et nos 434 administrateurs, notre ambition est double : placer nos clients encore plus au cœur de nos équipes commerciales et renforcer les activités porteuses de développement et attendues par nos clients.

2023 a également été une année de soutien à nos clients agriculteurs pour les accompagner dans le financement des transitions agricoles et agroalimentaires ainsi que sur la maîtrise des risques potentiels. Nous avons rehaussé notre niveau de conseil et d'accompagnement grâce à un dispositif de conseillers experts 100 % dédiés aux agriculteurs.

Pour 2024, nous souhaitons continuer à développer notre utilité auprès du plus grand nombre, pour répondre au mieux aux enjeux de la société. Nous souhaitons également poursuivre notre développement en capitalisant sur les investissements réalisés ainsi que sur l'engagement de nos coéquipiers et de nos administrateurs.



Nicolas MAURÉ
Président



Nicolas LANGEVIN
Directeur Général

NOTRE GOUVERNANCE

CONSEIL D'ADMINISTRATION



Président de la Caisse régionale :
Nicolas Mauré
Vice Président :
Patrice Garrigues
Secrétaire :
Bernard Gélis
Administrateurs :
Jocelyne Abadie
Brigitte Campos
Guillaume Clément
Jean- Jacques Cousty
Josette Fontas
Hedwig Gambazza
Agnès Du Lac (absente sur la photo)
Dominique Lenfant
Eliane de Min
Benjamin Trouillet
Julien Vanderstraeten
Dominique Vincent

COMITÉ DE DIRECTION

Directeur Général :
Nicolas Langevin
Directrice Générale Adjointe :
Agnès Coulombe
Directeur des Entreprises et Banque Privée :
Serge Azzaro
Directeur de l'Humain, Transformation et Informatique :
Stéphane Boullay
Directeur des Services Clients :
Philippe Crinière
Directeur du Réseau de Proximité :
Lionel Henry
Directeur Finances et Risques :
Christophe Le Beaudour
Directrice des Nouveaux Métiers :
Céline Thiaville
Directeur de la Relation Client :
Christophe Winckel



FIERS D'ÊTRE UNE BANQUE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Permettre à chacun de nos clients sociétaires de participer à la gestion de leur banque de Crédit Agricole Toulouse 31 de manière démocratique



SOLIDARITÉ



62

PLANS D' ACTIONS
MUTUALISTES



RESPONSABILITÉ

BILAN CARBONE EN 2023
(SUR LA BASE DES DONNÉES 2022)

8 900

TONNES ÉQUIVALENT CO₂

-14 %
VS 2018



PROXIMITÉ



198 603

SOCIÉTAIRES



434

ADMINISTRATEURS



47

CAISSES LOCALES

NOTRE ENGAGEMENT



PROJET SOCIÉTAL

Le Crédit Agricole Toulouse 31 s'engage en Haute-Garonne autour de 3 axes forts alliant l'environnement, l'inclusion sociale et le développement de l'agriculture, qui se déclinent en 10 engagements sur les sujets environnementaux et sociétaux. Ils s'inscrivent dans la politique RSE du Groupe Crédit Agricole.

Cette promesse s'inscrit dans celle du Groupe Crédit Agricole « Agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société » avec pour ambition d'accompagner les évolutions de la société.

Au sein du Crédit Agricole Toulouse 31, banque coopérative et mutualiste, les hommes et les femmes s'engagent au quotidien pour être utiles au territoire de la Haute-Garonne.

« Être créateur de liens, acteur et facilitateur pour tous d'un avenir durable au service de nos territoires. »

NOTRE MANIFESTE COOPÉRATIF



Ici, nous sommes présents à vos côtés, clients et citoyens. Nous agissons pour le service du bien commun et œuvrons pour nos **TERRITOIRES**.

Ici, nous plaçons **L'HUMAIN** au centre. Coéquipiers, élus nous sommes tous ambassadeurs et créateurs de liens.

Ici, nous agissons pour **L'INCLUSION** de toutes et tous et croyons en l'égalité des chances.

Ici, nous sommes concernés par notre **PLANÈTE**. Nous contribuons tous à rendre possible une transition juste vers un modèle plus respectueux de l'environnement.

Ici, nous mettons toutes nos forces pour travailler en synergie. Nous avançons pour atteindre **L'EXCELLENCE**, ensemble.

Ici, en Haute-Garonne, nous sommes fiers d'être le Crédit Agricole Toulouse 31, banque coopérative et mutualiste.



TERRITOIRES

Mettre les atouts de notre modèle coopératif au service du bien commun et du développement de l'économie de la Haute-Garonne.

VOTE DES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES
DES CAISSES LOCALES

100 %
digital



14 000
votants au total



+25 %
de votes (vs 2022)

18 RENCONTRES DU TERRITOIRE :
près de 3 200 citoyens haut-garonnais
réunis autour de la thématique
de la mobilité.



WORLD CLEAN UP DAY

13 Caisses locales ont participé à cette belle initiative qui a permis de ramasser plus de 1300 kg déchets et 20 000 mégots en Haute-Garonne.



CONCOURS HIPPIQUE INCLUSIF À
SAINT-GAUDENS

Imaginé par la Caisse locale de Saint-Gaudens, des équipes étaient composées de deux cavaliers, une personne valide et une personne souffrant d'un handicap.



UN DÉFIBRILLATEUR OFFERT A LA MAISON
DE SANTE DE BOULOGNE SUR GESSE

La Caisse Locale de Boulogne sur Gesse a offert un défibrillateur à la Maison de Santé de la ville. Un don qui permettra aux professionnels de santé de prodiguer les gestes de premiers secours.

PLAN D'ACCOMPAGNEMENT MUTUALISTE (PAM)

Animée par des valeurs de solidarité et de respect de l'environnement, chaque Caisse locale dispose d'une enveloppe budgétaire pour soutenir des initiatives en lien avec nos valeurs mutualistes.

308

PORTEURS DE PROJETS
soutenus sur le territoire par nos élus

VISITE D'UNE EXPLOITATION
POUR LES PRIMAIRES DE
CINTEGABELLE

Les classes de CE1, CM1 et CM2 de l'école élémentaire de Cintegabelle ont visité l'exploitation d'un agriculteur et éleveur grâce à la Caisse locale de Cintegabelle.



LE CRÉDIT AGRICOLE TOULOUSE 31 SE MET AU ROSE

De nombreuses actions pour lutter contre le cancer du sein ont été déployées au siège, en agence, au sein des Caisses locales et sur le territoire. Grâce à cette mobilisation, la Caisse régionale a pu reverser près de 8 000 euros à des associations luttant contre le cancer du sein.



LA CAISSE LOCALE DE
LÉGUEVIN OEUVRE POUR LE
DON DU SANG

Une opération solidaire de don de sang, aux côtés des bénévoles de l'Amicale des Donneurs de Sang de Léguevin.

HUMAIN

Favoriser l'épanouissement des coéquipiers et des élus de Caisses locales, tous ambassadeurs, fiers et créateurs de liens.

UNE MARQUE EMPLOYEUR ATTRACTIVE



98
nouveaux
coéquipiers



104
promotions



78
stagiaires



315
mobilités



56
alternants

IER*
81

L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES-HOMMES

L'index de l'égalité
professionnelle entre les
femmes et les hommes est de

94/100

au-delà de l'objectif fixé par les
pouvoirs publics de 75/100



42,6 %
des cadres sont des
femmes

1^{ÈRE} SAISON DU MENTORAT : ACCOMPAGNEMENT DES TALENTS FÉMININS

Ce programme de 12 mois a pour but d'accompagner **9 femmes** de l'entreprise et de les aider à se développer personnellement et professionnellement grâce au partage d'expériences et de connaissances d'un mentor, membre du Comité de Direction.

* Indice d'Engagement et de Recommandation



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET DE L'AUTONOMIE DES COÉQUIPIERS

Accompagnement des nouveaux embauchés dans l'apprentissage de leur métier et des coéquipiers dans le développement de leurs compétences, en intégrant des parcours de formation spécifiques tout au long de l'année.

Déploiement de la plateforme « 365 Talents » pour permettre à chaque coéquipier d'être acteur de sa carrière en mettant en avant et en développant ses compétences.

ÉVÉNEMENTS RH



2

jobdating

1 Youzful Job Dating
youzful//

1 Bourse de
l'emploi avec le
Stade Toulousain

2^{ème}
édition des portes
ouvertes RH
+40
participants

ÉGALITÉ DES CHANCES

Participation à la Bourse de l'Emploi organisée par le Fond de Dotation du Stade Toulousain Rugby pour aider les jeunes des quartiers prioritaires en Haute-Garonne à trouver un emploi.

NOUVEL ACCORD SUR LE HANDICAP

Il est signé par l'ensemble des organisations syndicales.

SEMAINE DE LA QVCT ET SENSIBILISATION SUR LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Les salariés de la Caisse régionale ont été sensibilisés à la Qualité de Vie et des Conditions de Travail au travers d'animations (ateliers de sophrologie, webinaires sur les bonnes postures et le manger sainement) et de défis à relever (comptabiliser le plus de pas avec l'application Kiplin).

1^{ÈRE} PARTICIPATION AU DUO DAY

Des personnes en situation de handicap ont pu découvrir nos métiers au sein des agences de Rieumes et Rouffiac dans le cadre de La Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH).

ARRONDI SUR SALAIRE

450 coéquipiers ont participé à cette opération. 5 107 € de dons ont ainsi pu être récoltés au profit de 3 associations : la Brique Rose, Simon de Cyrène, l'Équipage solidaire.

PLANÈTE

Etre un acteur majeur et exemplaire des transitions.

BILAN CARBONE

de la Caisse régionale, réalisé en partenariat avec Greenflex, sur la base des données 2022 :

8 900

TONNES ÉQUIVALENT CO₂

- 20%

des consommations énergétiques de la Caisse régionale suite à la mise en place du plan de sobriété

#ENSEMBLE ONYARRIVERA



RÉDUIRE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DU SIÈGE ET DES AGENCES

- Remplacement de nos systèmes de climatisation au rythme de 6 agences cette année.
- Mise en place d'un éclairage LED pour 10 agences.
- Installation d'une vingtaine de panneaux photovoltaïques sur 4 agences pouvant produire environ 10 kwc/h sur chaque site.
- Réduction de la consommation en électricité du siège social de près de 25% entre 2022 et 2023.
- Actions de sensibilisation à destination des coéquipiers et des clients de la Caisse régionale sur les gestes simples du quotidien (éteindre son ordinateur le soir et la lumière de son bureau).

FACILITATEUR

Favoriser la mobilité verte des coéquipiers

Accompagnement de la transition verte vers des modes de transport doux et contribution à la diminution de l'empreinte carbone :

- Des actions en faveur de la transition vers la mobilité douce au travers du covoiturage, en partenariat avec Karos.
- Installation de bornes électriques pour les véhicules de l'entreprise : -55% d'émissions.

INFLUENCEUR

Acculturer les coéquipiers et administrateurs aux enjeux environnementaux

Partenariat Wenow :
Webinaire pour comprendre les causes et enjeux du dérèglement climatique



4 CAFÉS OXYGÈNE

sur les thématiques de l'immobilier, des mobilités, des achats et du numérique pour mieux comprendre les 4 activités émettrices du bilan carbone

100 %

des administrateurs de la Caisse régionale formés à la fresque du climat

1 WEBINAIRE

pour les élus, coéquipiers et clients sur le thème de la transition énergétique et du climat

100 %

des nouveaux embauchés ont réalisé leur propre bilan carbone et participé au webinaire

FONDATION

S'engage dans les projets de la transition énergétique, l'environnement et l'économie verte du territoire

19

projets

pour un montant de
116 869 €

Parmi lesquels 2 projets sur la transition énergétique et l'environnement :

- L'Amandier
- Association Les Passeurs (Ma Bibliothèque d'Objets)

13 Partenariats durables mis en place

17 Plans d'actions mutualistes dans le domaine de la transition énergétique et l'environnement

SIGNATURE DE LA CHARTE ECOWATT

Une consommation plus responsable visant à réduire ou décaler la consommation électrique des Français lors de périodes de fortes tensions sur le système électrique.

En partenariat avec le Réseau de Transport d'Electricité français (RTE) et l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME).

INVESTISSEMENTS « ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL ET DE GOUVERNANCE » (ESG)

Opérés via des obligations durables, des fonds de type OPCVM, des fonds de capital investissement à impact, des fonds immobiliers durables.

100 %

des investissements annuels en fonds propres de la Caisse régionale ont été réalisés sur des supports ESG (hors participations), au-delà de l'objectif fixé à 60%.

J'ECORENOVE MON LOGEMENT

La Caisse régionale lance la plateforme : **J'écorénove mon logement**, qui propose aux ménages un parcours simplifié pour les guider pas à pas dans la rénovation énergétique de leur habitat.

Flashez ce QR Code ou RDV sur
<https://j-ecorenové.credit-agricole.fr/>



EXCELLENCE RELATIONNELLE

Atteindre l'excellence relationnelle avec tous nos clients.



ÉCOUTER LES CLIENTS ET RECHERCHER EN PERMANENCE LEUR SATISFACTION.

L'INDICE DE RECOMMANDATION CLIENT (IRC) PERMET DE SUIVRE LA PERCEPTION CLIENT DANS SON ENSEMBLE AINSI QUE DANS LA DURÉE ET DE MESURER SA FIDÉLISATION.

IRC :

+15
(+9 en 2022)

Clients Particuliers

+38
(+32 en 2021)

Clients Banque Privée



100 % HUMAINE
100 % DIGITALE
100 % TERRITORIALE

4,8 / 5
NOTE GOOGLE

8 343
nombre total d'avis
Google

BANQUE IMMO

Déploiement de nos 3 métiers : Banque, Assurance et Immobilier. Dans les agences de Muret, Cugnaux et Castelginest, les clients peuvent rencontrer des experts de Square Habitat qui ont rejoint les locaux.



+ 808 M€
de crédits habitat

+600
clients accompagnés
dans leur projet d'achat,
d'investissement ou de gestion de
leurs biens immobiliers

PROPOSER À TOUS NOS CLIENTS UNE
RELATION 100% HUMAINE ET 100% DIGITALE

Amélioration de la joignabilité de nos conseillers :

- Création d'un Centre de Relation Client visant à améliorer l'efficacité de la relation commerciale à distance
- Une solution téléphonique performante.



S'INFORMER



SOUSCRIRE



RESTER EN CONTACT

100 %
des clients ont un accès
à un conseiller ou un expert

1^{ère}
Caisse régionale la plus
digitale du Groupe
Crédit Agricole

65,6 %
des clients utilisent
nos solutions digitales

53 M
nombre de visites
sur le site internet
ca-toulouse31.fr et
l'application Ma Banque

INCLUSION

Agir pour l'inclusion de tous et pour la cohésion sociale et promouvoir l'égalité des chances.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 s'engage pour l'emploi des jeunes, l'insertion professionnelle, l'éducation, la réussite éducative, l'éducation budgétaire, l'inclusion numérique, la mobilité, l'autonomie alimentaire, l'accès au logement, la lutte contre la précarité énergétique.

ENGAGÉ POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Les citoyens de Haute-Garonne ont pu participer à des rencontres sur la cybersécurité.

Réunions citoyennes :

Organisées avec l'aide des administrateurs des Caisses locales, des salariés et de partenaires du Crédit Agricole Toulouse 31, l'objectif de ces événements est de former les citoyens du territoire aux bonnes pratiques numériques et les aider à se prémunir contre les tentatives de fraude sur Internet.

5 réunions citoyennes

EMPLOI D'ENTREPRISES ADAPTÉES

La Caisse régionale les sollicite dans différents domaines d'activités : le transport du courrier, la reprographie, la maintenance multitechnique et la blanchisserie.

DÉPRÉCARISATION DES EMPLOIS ATTACHÉS À LA PRESTATION DE NETTOYAGE

Le nettoyage se déroule désormais en journée sur tous nos sites.

Ateliers d'inclusion numérique :

Proposés en agences et ouverts à tous les clients afin de leur permettre de s'accoutumer aux outils digitaux et aux enjeux liés à la cybersécurité.

Depuis 2022 :

10 ateliers numériques
200 participants



BANQUE PARTENAIRE DE LA GRANDE COLLECTE NATIONALE DE LA BANQUE ALIMENTAIRE

La mobilisation des Caisses locales a permis de collecter des dons alimentaires dans les magasins du territoire, un engagement de tous en faveur de la cohésion et de l'inclusion.

9 Caisses locales engagées

7000 € de dons

1 tonne de denrées collectées

56 élus et coéquipiers mobilisés



LE DISPOSITIF POINT PASSERELLE

Venir en aide aux personnes fragilisées à la suite d'un aléa de la vie.

Les conseillers Point Passerelle et les élus des Caisses locales construisent, avec les ménages, des solutions qui leur permettent de sortir « par le haut » des difficultés qu'ils traversent.

5

partenariats mis en place avec la Mission Locale de Labège, l'École de la 2^{ème} Chance, L'Institut de l'Engagement, les Apprentis d'Auteuil ou encore avec la Maison Familiale Rurale.



89

ateliers budgétaires animés en Haute-Garonne

1000 jeunes formés

60

foyers accompagnés avec près de 80% de taux de sortie du dispositif avec succès

PLAN JEUNESSE AMBITION 2025

Accompagner le collégien lors de son stage de 3^{ème} :

36

stages d'observation

Accueil des jeunes dans le cadre de leur stage d'immersion en milieu professionnel :

78

stagiaires accueillis dont une dizaine d'élèves issus des réseaux d'éducation prioritaire



Dans un souci de responsabilité environnementale, pour réaliser cet exemplaire ont été utilisés :
Une typographie éco responsable
Un imprimeur partenaire certifié Imprim Vert
Du papier recyclé



Une version retranscrite en braille est disponible sur demande

LES APPLICATIONS POUR VOUS SIMPLIFIER LA VIE



Paiement Mobile



Ma banque

Ma Banque
pour gérer votre budget
et réaliser vos paiements facilement !



Crédit Agricole Toulouse 31



www.credit-agricole.fr/ca-toulouse31



Édité en Mars 2024, par la **CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL TOULOUSE 31**, société coopérative à capital et personnel variables, agréée en tant qu'établissement de Crédit dont le siège social est situé au 6/7, Place Jeanne d'Arc BP 40535 31005 TOULOUSE Cedex 6, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro 776 916 207, Inscrite à l'ORIAS sous le n° 07 022 951 en qualité de courtier d'assurance, Titulaire de la carte professionnelle Transaction, Gestion Immobilière et Syndic numéro CPI 3101 2020 000 045 311 délivrée par la CCI de Toulouse, bénéficiant de Garantie financière et Assurance Responsabilité Civile Professionnelle délivrées par CAMCA - 53 Rue de la Boétie 75008 PARIS, N°IDU (identifiant Unique pour la filière Papiers Graphiques) : FR234312_01NMNM.
Chiffres au 31/12/2023 - Crédit Photo : Crédit Agricole - Adobe Stock - Imprimé par : L'Atelier Print

